

DAFTAR PUSTAKA

- A. B Susanto, *Management for Everyone 2: Strategi*, Esensi, Jakarta, 2010
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta, Ed. II, Cet. VIII, 2014
- Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, MediaKom, Yogyakarta, 2010
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2013
- Fendy G. Tangkilisan, *Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Customer Loyalty Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado*, *Jurnal EMBA* Vol. 1, No. 4, Desember 2013
- Francis Buttle, *Customer Relationship Management: Concept and Tools*, Bayumedia, 2007
- Franky Susanto dan Hatane Samuel, *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mitra 10 Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, 2013
- Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2013
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2011
- Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistika*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- James G. Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Andi, Yogyakarta, 2003
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 2004
- Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, Media Ilmu Press, Kudus, 2008
- Mohammad Rizan dan Yogha Anjarestu, *Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi*

- Kasus PT. SIBK*), Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 4, No.1, 2013
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2006
- Nanang Martono, *Metode Peneliti Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2014
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Ed. Rev Cet. 4, Kencana, 2010
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, Cet. II, 2002
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Indeks, Jakarta, 2000
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, alih bahasa Damos Sihombing, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Ed. 8, Erlangga, Jakarta, 2001
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Erlangga, Jakarta, 2008
- Rinny E. Kalalo, *Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.4 Desember 2013
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003
- Sandy Wahyudi, *Entrepreneurial Branding and Selling: Roadmap Menjadi Entrepreneur Sejati*, Graha Ilmu, 2012
- Satriyo U.P. Bhaskara, Silvya L. Mandey, Olivia Nelwan, *Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 1 Maret 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung, 2008
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, Cet. V, 2008

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, Ed. Rev, Cet. XIV, 2010

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003

Woro Mardikawati dan Naili Farida, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*, Jurnal Administrasi Bisnis, 2013

Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Ekonisia, Yogyakarta, 2001
<http://mataramsakti.blogspot.co.id>

